

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN TARIF
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



Oleh:

DESSY PUTRI ROMANSYAH

NPM: 16.1.01.10227

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN TARIF
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



Oleh:

DESSY PUTRI ROMANSYAH

NPM: 16.1.01.10227

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN TARIF
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

Oleh:

DESSY PUTRI ROMANSYAH

NPM: 16.1.01.10227

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2020**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DESSY PUTRI ROMANSYAH
NPM : 16.1.01.10227

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 22 April 2020

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.
Anggota : 1. Farida Idayati, S.E., M.S.A.
2. Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., BKP., CMA., CA.

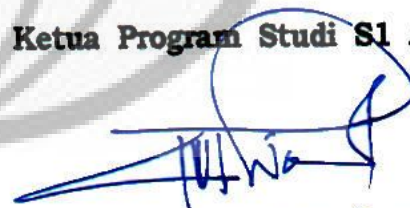
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Dr. Nur Fadrijin Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : DESSY PUTRI ROMANSYAH

N.P.M : 16.1.01.10227

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 April 2020

Yang membuat pernyataan,



DESSY PUTRI ROMANSYAH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dessy Putri Romansyah
NPM : 16.1.01.10227
Program Studi : S1-Akuntansi
Tempat/Tanggal lahir : Surabaya/04 Desember 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/2
Alamat Rumah : Jl. Simo Mulyo Baru 6A No. 5 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Cucuk Woldy Romansyah
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Simo Mulyo Baru 6A No. 5 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Dukuh Kupang XX No. 55 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Dukuh Kupang IV/491 Surabaya tahun 2004-2010
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 33 Surabaya tahun 2010-2013
3. Tamat SLTA di SMA Ta'miriyah Surabaya tahun 2013-2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan 30 Surabaya	I-VII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

DESSY PUTRI ROMANSYAH

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis juga menyadari bahwa selama masa pendidikan hingga dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan serta doa berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama untuk yang saya sayangi kedua orang tua saya, Ayah Cucuk Woldy Romansyah dan Ibu Ida Winarti yang telah memberikan kasih sayang, dukungan serta doa yang tidak pernah putus hingga skripsi ini terselesaikan. Penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak yang saya hormati:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu dan menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
2. Ibu Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan skripsi.

3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A selaku Dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran, perhatian, ketelitian serta memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen wali kelas SA-7 angkatan tahun 2016 atas segala bentuk dukungan dan bimbingan akademik selama masa pendidikan.
5. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmunya selama proses pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Seluruh staf akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya atas segala arahan dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis untuk kelancaran proses penyusunan skripsi.
7. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I, Kepala KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yang telah memberikan ijin untuk melakukan riset penelitian.
8. Kakak, kakak ipar dan adik saya, Kartika Martha Putri Romansyah, M. Rizal Karubbi, Rachmadilla Yunita Putri Romansyah, M. Irfan Bima Satria Romansyah yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil sehingga skripsi ini terselesaikan.
9. M. Hilman Alvin Putra Lokeswara yang senantiasa sabar mendengar keluh kesah saya, mendukung, serta memberikan nasehat dan semangat untuk kelancaran dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Nur Fauziah, Alvin Ainun Hanifah, Adelya Risqita Dewi, Aisya Nadhiva, Salsabila Gayatri, dan Refintia Dinda terimakasih atas persahabatan sejak

SMA hingga saat ini telah memberikan semangat dan nasehat untuk kelancaran dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

11. Amalia Majid, Vina Dinda Safani, Chanasia Herlambang, Mazita Kurnia Putri, dan Andriani Dwi Jayanti yang telah menjadi sahabat sejak awal perkuliahan hingga saat ini telah memberikan semangat dan nasehat untuk kelancaran dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman kelas SA7 angkatan 2016 yang selalu kompak memberikan dukungan satu sama lain dari semester awal hingga saat ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu serta menjadi penyemangat dalam penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, karena keterbatasan ilmu dan pengalaman. Namun penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan.

Surabaya, 19 Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB 1: PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
 BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	11
2.1.2 Definisi Pajak.....	12
2.1.3 Fungsi Pajak.....	13
2.1.4 Pajak Penghasilan	13
2.1.5 Klasifikasi Pajak	14
2.1.6 Asas Pemungutan Pajak.....	15
2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.1.9 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.10 Sanksi Pajak.....	20
2.1.11 Tarif Pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Rerangka Pemikiran	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	25
2.4.2 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	26
2.4.3 Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	27

BAB 3: METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3 Teknik Pengambilan Data	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1 Variabel Dependen	32
3.4.2 Variabel Independen	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	35
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen	35
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.5 Uji Kelayakan Model	38
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum KPP Surabaya Sukomanunggal	40
4.1.2 Struktur Organisasi KPP Surabaya Sukomanunggal.....	42
4.1.3 Gambaran Umum Data Responden	44
4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian	46
4.1.5 Uji Kualitas Instrumen.....	51
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.1.7 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.8 Uji Kelayakan Model.....	59
4.2 Pembahasan	63
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	63
4.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
4.2.3 Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
BAB 5: PENUTUP.....	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Keterbatasan	69
5.3 Saran.....	70
JADWAL PENELITIAN	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1.	Presentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 5 Tahun Terakhir	2
2.	Realisasi Penerimaan Pajak Selama 5 Tahun Terakhir	4
3.	Tarif PPh Orang Pribadi	23
4.	Penelitian Terdahulu	23
5.	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	44
6.	Deskripsi Usia Responden	45
7.	Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden	45
8.	Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden	46
9.	Deskripsi Variabel Penelitian	47
10.	Hasil Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan	48
11.	Hasil Tanggapan Responden mengenai Sanksi Pajak	49
12.	Hasil Tanggapan Responden mengenai Tarif Pajak	50
13.	Hasil Tanggapan Responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	51
14.	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	52
15.	Hasil Uji Validitas Instrumen Sanksi Pajak	52
16.	Hasil Uji Validitas Instrumen Tarif Pajak	53
17.	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak	53
18.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	54
19.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
20.	Hasil Uji Normalitas Residual	57
21.	Hasil Uji Multikolineritas	57
22.	Model Summary	60
23.	Hasil Uji F	61
24.	Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran	25
2. Struktur Organisasi	43
3. Grafik Normalitas	56
4. Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner Penelitian.....	75
2. Data Tabulasi.....	80
3. Output SPSS	93